RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

Réf	Modalité	Durée	Nb stagiaires
RMETRESOPB-SGI10.5	Présentiel	2.0 jour(s) - 14.0h	12

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la Résolution de problèmes au sens de l'Amélioration Continue (Kaizen)
- Connaître les différentes Méthodes de résolution de problèmes
- Maîtriser les différents outils de résolution de problèmes
- Développer le travail collaboratif, résoudre des problèmes concrets en groupe ou en équipe pluridisciplinaire
- Animer un plan d'actions de résolution de problèmes dans la pratique quotidienne et collective de l'entreprise
- Structurer une démarche de communication efficace auprès des Clients, des Stakeholders, du Top Management, de l'ensemble de l'entreprise.

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

Animateur Qualité, Responsable de l'amélioration continue, Responsable de service (R&D, Process, Maintenance, RH, Achats, Logistique..), Leader et Manager de production, Ingénieurs et techniciens.

Pré-requis

Avoir une démarche d'amélioration continue initiée par l'entreprise .

CONTENU

Comprendre les enjeux de la Résolution de problèmes au sens de l'Amélioration Continue (Kaizen)

- Qu'est ce qu'un problème au sens de la Philosophie Lean ?
- Kaizen et Amélioration Continue même combat !
- Les enjeux de l'Amélioration Continue pour une entreprise.

Connaître les différentes Méthodes de résolution de problèmes

- Comparatif des différentes méthodes de résolution de problème suivant la complexité du problème.
- QRQC, PDCA, 8D, DMAIC, A3.
- Synthèse des Méthodes en 5 étapes indispensables.

Maîtriser les différents outils de résolution de problèmes
Exercices pratiques de chaque outil en individuel et en groupe :

- Brainstorming , CQQ COQP, 5 POURQUOI, l'arbre des causes, Diagramme causes-effets (5M/7M, Ishikawa).
- Matrice Gain/Effort et Matrice de Décision, Matrice d'Eisenhower, Méthode de suivi des plans d'actions, Ecriture d'un Standard.

Développer le travail collaboratif , résoudre des problèmes concrets en groupe ou en équipe pluridisciplinaire

- Travail en sous groupe sur un problème concret de l'entreprise ou d'un service en utilisant
- une méthode et les outils adéquats. (Aide du formateur).
- Pratique du Brainstorming et de la synthèse Orale et visuelle en 5 minutes.
- Travail en sous groupe en autonomie en Interséance sur un sujet concret et complexe de l'entreprise.
- Utilisation des outils collaboratifs de l'entreprise (Teams, Google drive, Tableau Blanc virtuel, Mindmapping, Kahoot, Padlet…).

Animer un plan d'actions de résolution de problèmes dans la pratique quotidienne et collective de l'entreprise

- Principes de Communication non verbale, para verbale et verbale.
- Utilisation du Management visuel pour l'animation (Couleurs, Ecriture, postures, supports..)
- Définition des facteurs clés de réussite d'une animation de réunions (Résolution de problème, suivi de projet, décision, plan d'actions…)
- La communication vers le Haut (Direction) et vers le Bas (ses pairs ou collaborateurs)

Structurer une démarche de communication efficace auprès des Clients, des Stakeholders, du Top Management, de l'ensemble de l'entreprise

- Choisir avec le management quelles méthodes et outils à promouvoir pour l'entreprise :
  - pour un Problème complexe
  - pour des problèmes simples et rapides
- Ouverture et découverte d'outils digitaux pour simplifier et être efficient dans l'amélioration continue (WATSY ® d'Atipik Solutions, KPItaine ® , Fabrik ®….).

PÉDAGOGIE

- La pédagogie est basée sur le travail de groupe et pluridisciplinaire.
- Elle repose sur une alternance d'apports théoriques (réalisés sous formes ludiques) et d'applications pratiques sur des cas réels de l'entreprise.
- Un support avec tous les outils permet de les utiliser en direct avec le feedback du formateur.
- Une application sur des cas concrets de l'entreprise allant jusqu'à la rédaction d'un plan d'actions à présenter au management.
- La seconde partie est basée sur le rôle de l'animateur, du pilotage des problèmes, du retour
- d'expériences et sur la pérennisation des plans d'actions dans la durée.

GESTION DES ACQUIS

Méthodes d'évaluation

- **Evaluation pré-formative :** Une grille d'auto-positionnement est transmise aux apprenants en amont de la formation pour faire un auto-diagnostic de leurs compétences.
- **Évaluation de suivi :** Évaluation du développement des compétences via la grille d'auto-positionnement remplie à l'issue de la formation.

- Évaluation à chaud de satisfaction fournie par REZO.
- **Évaluation des acquis :** Le/la formateur/trice remplit à son tour une grille de validation des acquis basée sur les compétences et connaissances acquises.

- Attestation de fin de formation REZO.

Validation des acquis

FORMATEUR ET PARTENAIRE

Formateur/consultant/coach en Lean management / ancien manager d'équipe, chef de projet Lean, animateur des transformations culturelles et digitales des entreprises.

ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions d'aménagement.